МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Кировское областное государственное профессиональное образовательное бюджетное учреждение
«Кировский технологический колледж»

Утверждаю
Директор КОГПОБУ
«Кировский технологический колледж»
_____ Измайлов А.М.
«____»_____2019г.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

«Гостиничный менеджмент»

2019 г.

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
на заседании
ПЦК спец. 43.02.10 и 43.02.14
Протокол № 1
от «03» 09 2019 г.

Председатель ЦК
_____ Махнева Ю.В.

СОГЛАСОВАНА

методист_____
Буркова Т.Г.

Организация - разработчик КОГПОБУ «Кировский технологический колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 3**

II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН 5

III. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК 6

IV. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН 7

V. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ПРЕДМЕТОВ 8

1. Рабочая программа учебного предмета 8

«Этика и психология гостеприимства»

Темы
Список литературы
Контрольное задание на практическую часть и консультации

2. Рабочая программа учебного предмета 11

«Гостиничный менеджмент»

Темы
Список литературы
Контрольное задание

VI . ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ 15

VII. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 16

VIII. СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯПРОГРАММЫ 17

IX. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОГРАММЫ 18

I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.

Гостиничное хозяйство и туризм в мире является одной из самых быстро развивающихся и растущих отраслей, и в 21 веке эта индустрия занимает первое место. Причина такого роста в том, что мировая экономика не стоит на месте и уровень жизни людей поднимается, соответственно увеличиваются возможности для разнообразного отдыха и путешествий. Люди рассчитывают на первоклассный сервис за деньги, которые они готовы потратить, отправляясь отдыхать. В связи с этим, индустрия туризма нуждается, и будет нуждаться в хороших специалистах, которые могут поднять уровень сервиса и держать его на мировом уровне.

Содержание Программы охватывает круг вопросов и проблем, связанных с теоретическими основами менеджмента, а также менеджмента на предприятиях гостиничного хозяйства.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Гостиничный менеджмент» (далее - Программа) рассчитан на слушателей, желающих приобрести дополнительные знания, необходимые для выполнения нового вида профессиональной деятельности. По результатам слушатели получают удостоверение установленного образца, удостоверяющий их право вести профессиональную деятельность в сфере гостиничного бизнеса.

Программой предусматривается изучение теоретических и практических основ гостиничного бизнеса. Программа для персонала гостиниц и туристических организаций.

Содержание Программы представлено пояснительной запиской, учебным планом, календарным учебным графиком, рабочими программами учебных предметов, планируемыми результатами освоения Программы, условиями реализации Программы, системой оценки результатов освоения программы, перечнем литературы и электронных учебно-наглядных пособий.

Цель Программы:

Цель преподавания Программы «Гостиничный менеджмент» - дать будущим специалистам в сфере гостеприимства необходимые теоретические и практические знания, позволяющие грамотно управлять предприятиями индустрии гостеприимства. Программа «Гостиничный менеджмент» рассматривает основные аспекты современного менеджмента гостиничных и ресторанных предприятий. В процессе освоения дисциплины анализируется возможность использования передового зарубежного опыта управления предприятиями индустрии гостеприимства в российской практике.

Целью Программы является организация и проведение обучения в области гостиничного менеджмента:

- Расширить и углубить знания в области гостиничного менеджмента.
- Научить анализировать психологические аспекты решения различных задач управления.
- Ознакомить с основными понятиями, категориями и объектами управления.
- Познакомить с типами и классификацией гостиниц.
- Сформировать навыки предоставления гостиничных услуг.
- Получение дополнительных знаний, умений и навыков в области гостиничного бизнеса.

Задачи Программы:

Задачами изучения Программы «Гостиничный менеджмент» являются:

- обучение слушателей принципам и методам современной системы управления с учетом ее особенностей в гостиницах и иных средствах размещения;
- обучение методам принятия оперативных управленческих решений по управлению

деятельностью подчиненных в гостиницах и иных средствах размещения;

- обучение принципам распределения функций и организации работы исполнителей в гостиницах и иных средствах размещения;
- обучение методам и формам мотивации и стимулирования персонала в гостиницах и иных средствах размещения;
- обучение методам оценки и контроля деятельности подчиненных в гостиницах и иных средствах размещения.
- обучение основным особенностям функциональных видов менеджмента.

Формы освоения Программы:

Очно-заочная форма.

Также по запросу слушателя Программа может реализовываться и в индивидуальной форме. На основании этого составляется план индивидуального обучения, что закрепляется приказом Организации.

Нормативный срок освоения:

72 учебных часа.

При очно-заочной (вечерней) форме обучения - 1,5 месяца, 6 недель (занятия 3 раза в неделю).

Режим занятий:

При очно-заочной форме обучения:
- с 18.00 до 21.10 (4 учебных часа в день)

Требования к уровню подготовки слушателя

К освоению Программы допускаются слушатели имеющие среднее профессиональное, незаконченное высшее или высшее профессиональное образование.

Программа предназначена:

Для граждан, желающих работать в сфере гостиничного бизнеса. Область профессиональной деятельности обучающегося: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

«

II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Таблица 1.

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия		
1.	Этика и психология гостеприимства	20	10	10	.	зачет
2	Гостиничный менеджмент	52	38	14		экзамен
	ИТОГО	72	48	24		ИТОГО

Утверждаю
Директор КОГПОБУ
«Кировский технологический
колледж»
_____Измайлов А.М.
«_____»_____2019г.

Таблица 2.

III. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК (очно-заочная форма)

72 уч. часа- 18 занятий по четыре учебных часа, 3 раза в неделю, 1,5 месяца.

дисциплина	Кол-во часов			Номер занятия																	
				1 месяц												2 месяц					
				1 неделя			2 неделя			3 неделя			4 неделя			5 неделя			6 неделя		
	всего	из них		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. Этика и психология гостеприимства	20	лекция	10	Т1, Т2 4	Т3 4		Т6 2														
		практика	10			Т4, Т5 4	Т6 2	Т6 4													
		консультация	--																		
2.Гостиничный менеджмент	52	лекция	38						Т1 4	Т.2 4	Т.3 2	Т.4 4	Т.5 4	Т.6 4	Т.7 4	Т.8 2	Т.9 2	Т9 2	Т.10 2	Т.10 4	
		практика	14								Т3 2					Т8 2	Т9 2	Т9 2	Т.10 2		экзамен 4
		консультация	--																		
	72	**Итого часов**	72	4ауд.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ауд.ч	4ауд.ч	4ауд.ч

«

1У.УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.

Таблица 3.

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1.	**Этика и психология гостеприимства**	**20**	**10**	**10**	**зачет**
	Тема 1: Психологический подход к организации гостиничного бизнеса.	2	2	0	
	Тема 2: Формирование команды.	2	2	0	
	Тема 3: Психологическая помощь личности.	4	4	0	
	Тема 4: Технология управления поведением.	2	0	2	
	Тема 5: Психология гостеприимства.	2	0	2	
	Тема 6: Психологические законы и факторы гостеприимства.	6	2	4	
Итоговый контроль		**2**		**2**	**зачет**
2.	**Гостиничный менеджмент**	**52**	**38**	**14**	**экзамен**
	Тема 1: Введение.	4	4	0	
	Тема 2: Средства размещения туристов.	4	4	0	
	Тема 3: Типы гостиниц.	4	2	2	
	Тема 4: Классификация гостиниц.	4	4	0	
	Тема 5: Требования к сооружениям и зданиям гостиницы.	4	4	0	
	Тема 6: Службы гостиницы и их характеристика.	4	4	0	
	Тема 7: Организационная система управления гостиницы.	4	4	0	
	Тема 8: Организация обслуживания в гостинице.	4	2	2	
	Тема 9: Методы приема обслуживания клиентов.	8	4	4	
	Тема 10: Правила предоставления гостиничных услуг.	8	6	2	
Итоговый контроль		**4**	**0**	**4**	**экзамен**
	ИТОГО:	**72**	**48**	**24**	

V. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ПРЕДМЕТОВ

1.Рабочая программа учебного предмета «Этика и психология гостеприимства»

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1.	**Этика и психология гостеприимства**	**20**	**10**	**10**	**зачет**
	Тема 1: Психологический подход к организации гостиничного бизнеса.	2	2	0	
	Тема 2: Формирование команды.	2	2	0	
	Тема 3: Психологическая помощь личности.	4	4	0	
	Тема 4: Технология управления поведением.	2	0	2	
	Тема 5: Психология гостеприимства.	2	0	2	
	Тема 6: Психологические законы и факторы гостеприимства.	6	2	4	
Итоговый контроль		**2**		**2**	

В современных условиях гостиничное предприятие не может добиться успеха, если менеджеры не владеют приемами современного управления. Необходимость осветить основные нормы и требования деловой этики и современного делового этикета, а также выработать у студентов практические навыки делового общения.

Теоретическое освоение основных разделов и методически обоснованное понимание возможности и роли дисциплины «Этика и психология гостеприимства» при решении задач, связанных с размещением клиентов. Освоение дисциплины направлено на приобретение теоретических знаний и практических навыков.

20 учебных часов.

Тема 1. **Психологический подход к организации гостиничного бизнеса.**

Психологический подход к организации гостиничного бизнеса: психология как наука о человеческой психике с практической точки зрения; актуальность психологического подхода к решению текущих проблем; участие психолога в разработке гостиничного предприятия.

Тема 2. **Формирование команды.**

Формирование команды: социальная психология; человеческое взаимодействие; психологический климат в коллективе; групповая сплоченность.

Тема 3. **Психологическая помощь личности.**

Преодоление внутреннего напряжения:потребности современного человека; социализация как проблема психологии; биологическое и социальное в человеке; травматизация личности как результат социализации; страх жить как побочное действие социализации; группа как инструмент психологической помощи личности.

Тема 4. **Технология управления поведением.**

Технология управления поведением: бихевиоризм как направление современной психологии; моделирование поведения при помощи положительного и отрицательного подкрепления; правила подкрепления. Деловая игра по управлению поведением.

Тема 5 **Психология гостеприимства.**

Осознание как путь к гармоничному взаимодействию с миром: описание телесно-ориентированного подхода; эмоциональное раскрепощение; осознание как цель современной психотерапии; группа как модель теплой семьи, оказывающей поддержку в личностном росте.

Деловая игра работа в команде.

Тема 6. **Психологические законы и факторы гостеприимства.**

Групповая выработка и защита концептуального проекта гостиничного предприятия с учетом знания психологических законов и фактов.

Итоговый контроль: зачет - 2 учебных часа.

Методические рекомендации.

При проведении занятий по программе используются активные методы обучения с использованием раздаточного материала, проводится анализ конкретных ситуаций, деловые игры, тренинги. Используются технические средства обучения. Обучаемый должен закрепить и углубить знания, полученные в процессе обучения, приобрести умения и навыки по всем видам вопросов, изучаемых в рамках дисциплины «Этика и психология гостеприимства».

Список литературы

1. Красовский Ю.Д. Управление поведением в фирме: эффекты и парадоксы (на материалах 120 российских компаний). Практическое пособие. - М.: Инфра-М, 1997. - 262 с.
2. Лившиц А.Л. деловые игры в управлении. - Л.: Лениздат, 1989. - 174 с
3. Литвинцева Н.А. Психологический автопортрет. - М., 1996. - 304 с. (Библиотека 9итнала «Управление персоналом»)
4. Пихало В.Т., Дятлов В.А. Этика и этикет деловых отношений: Учебное пособие. - М.: ГАНГ, 1997. - 147 с.
5. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании: Учебное пособие. - М.: Владос, 1996. - 529 с.
6. Джен Ягер. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса.-М.: «Джон Уайли энд Санз»,-1994.-288с.
7. Котарбинский Т. Трактат о хорошей работе/Научн.ред. Г.Х.Попов. Пер. с польск. Л.В.Васильева и В.И. Соколовского-М.: Экономика. 1975.-271с.
8. Климов Е. Основы психологии: Уч.-М.: Культура и спорт, 1997. -296с.
9. Школа этикета: поучения на всякий случай / Сост. Л.С.Лихачева.-Екатеринбург: Сред.-Урал.кн.изд., 1995.-448с
10. Уайтсайд Р. О чем говорят лица. - СПб: Питер Пресс, 1997. - 160с. - (Серия «Сам себе психолог»).
11. Немов Р.С. Психология. Учеб. для студентов высш. пед. учеб. заведений. В 3 кн. Кн.1. Общие основы психологии. - 2-е изд. - М.: Просвещение: ВЛАДОС, 1995. - 576 с.
12. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. - М.: Аспект Пресс, 2000.- 376 с.
13. Шихирев П.Н. Этические принципы ведения дел в России /Под общ.ред. С.А.Смирнова. - М.: Финансы и статистика, 1999. - 248 с.
14. Берд П. Обуздай свой телефон! Как положить конец тирании собственного телефона/Пер. с англ. З.Я. Красневской. - Мн.: Амалфея, 1996. -212 с.
15. Антипов В.В. Психологическая адаптация к экстремальным ситуациям. - М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2002. - 176 с. - (Психология для всех).

УТВЕРЖДАЮ:
Директор АНО ДПО
« Учебный центр
«КарелНОК»
Л.М.Синицкая
« »20 г.

Контрольное задание

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Общее понятие этики и история ее развития.
2. Сущность и содержание профессиональной этики.
3. Принципы профессиональной этики.
4. Деловой этикет: история и составляющие.
5. Общие требования делового этикета.
6. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
7. Национальные особенности приветствия и представления.
8. Особенности приветствия и представления в КНР.
9. Визитная карточка: история, роль и функции в деловой жизни, виды визитных карточек.
10. Национальные особенности в оформлении и использовании визитных карточек.
11. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
12. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
13. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника.
14. Деловой этикет и служебное помещение.
15. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
16. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
17. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
18. Этические аспекты критики.
19. Конфликты и пути их решения согласно этическим нормам.
20. Правила этикета при посещении театра.
21. Нормы делового этикета на выставках и ярмарках

2.Рабочая программа учебного предмета «Гостиничный менеджмент»

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)		Форма контроля
			Лекции	Практ ические занятия	
2.	**Гостиничный менеджмент**	**52**	**38**	**14**	**экзамен**
	Тема 1: Введение.	4	4	0	
	Тема 2: Средства размещения туристов.	4	4	0	
	Тема 3: Типы гостиниц.	4	2	2	
	Тема 4: Классификация гостиниц.	4	4	0	
	Тема 5: Требования к сооружениям и зданиям гостиницы.	4	4	0	
	Тема 6: Службы гостиницы и их характеристика.	4	4	0	
	Тема 7: Организационная система управления гостиницы.	4	4	0	
	Тема 8: Организация обслуживания в гостинице.	4	2	2	
	Тема 9: Методы приема обслуживания клиентов.	8	4	4	
	Тема 10: Правила предоставления гостиничных услуг.	8	6	2	
Итоговый контроль		**4**	**0**	**4**	**экзамен**

В современных условиях гостиничное предприятие не может добиться успеха, если менеджеры не владеют приемами современного управления. Необходимость соответствия управленческого персонала требованиям и условиям современной рыночной экономики определяет особое значение учебной дисциплины «Гостиничный менеджмент», задачей которой является изучение обучающимися современных методов управления, позволяющих организации правильно определить и удержать свое место в рыночной экономике.

Теоретическое освоение основных разделов и методически обоснованное понимание возможности и роли дисциплины «Гостиничный менеджмент» при решении задач, связанных с размещением клиентов. Освоение дисциплины направлено на приобретение теоретических знаний и практических навыков по рациональной организации гостиничного менеджмента

52 учебных часа.

Тема 1. **Введение.**

Введение. Гостеприимство. Основные понятия, категории, объекты управления.

Тема 2. **Средства размещения туристов.**

Средства размещения туристов. Сущность средств размещения. Классификация средств размещения. Сущность и понятие гостиницы.

Тема 3. **Типы гостиниц.**

Типы гостиниц. Классификация малых гостиниц. Гостиницы экономического класса. Понятие «Туристская гостиница», ее особенности. Виды туристско- гостиничных комплексов.

Тема 4. **Классификация гостиниц.**

Классификация гостиниц в соответствии с ГОСТ РФ. Системы классификации гостиниц. Классификация номеров. Добровольная сертификация гостиниц и других средств размещения на категории.

Тема 5 **Требования к сооружениям и зданиям гостиницы.**

Требования к сооружениям и зданиям гостиницы. Проектирование зданий гостиниц. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы. Жилые, служебные, подсобные, обслуживающие и вспомогательные помещения

Тема 6. **Службы гостиницы и их характеристика.**

Службы гостиницы и их характеристика. Служба приема и размещения. Служба эксплуатации номерного фонда. Служба маркетинга, инженерная служба, вспомогательные службы.

Тема **7: Организационная система управления гостиницы.**

Организационная система управления гостиницы. Линейная структура. Линейно-функциональная структура. Технология менеджмента в управлении качеством продукта в сфере гостиничного хозяйства

Тема **8: Организация обслуживания в гостинице.**

Организация обслуживания в гостинице. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице. Обслуживание гостей в общественной части гостиницы. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание. Пропускная способность гостиницы. Средняя загрузка гостиницы. Основные документы, используемые в работе (лист бронирования, график загрузки, карта движения номерного фонда).

Практическая часть - заполнение листа бронирования, составление графика загрузки, движение номерного фонда.

Тема **9: Методы приема обслуживания клиентов.**

Методы приема обслуживания клиентов. Метод «Кольцо Дж. Шпигель». Прием «Мудрого поведения», «Убеждающих слов», «Делового флирта». Типажи клиентов. Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства. Квалификация, поведение, медицинские требования, униформа, численность персонала в службах. Расчет численности персонала.

Практическая часть - расчет численности персонала и клиентов, методы приема клиентов.

Тема **10. Правила предоставления гостиничных услуг.**

Правила предоставления гостиничных услуг. Постановление Правительства РФ. Общие положения. Сроки проживания, Порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в гостинице. Права и обязанности потребителя. Недостатки оказываемых услуг. Возмещение недостатков в гостиничных услугах.

Практическая часть - порядок бронирования, оформление гостиничных услуг.

Итоговый контроль: экзамен - 4 учебных часа.

Методические рекомендации.

При проведении занятий по программе используются активные методы обучения с использованием раздаточного материала, проводится анализ конкретных ситуаций, организация и обслуживание гостиниц. Используются технические средства обучения. Обучаемый должен закрепить и углубить знания, полученные в процессе обучения, приобрести умения и навыки по всем видам вопросов, изучаемых в рамках дисциплины «Гостиничный менеджмент».

Список литературы

1. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебник/Под.ред Лесника А.Л., Мацицкого И.П., Чернышева А.В. - М.: «Интел Универсал», 2000. - 280 с.
2. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. 2-е изд. - М: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2005. - 352 с.
3. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. - М.: ООО «Вершина», 2005. - 176 с.
4. Бургунова Г.Н., Каморджанова Н.А. Гостиничный и туристский бизнес: особенности бухгалтерского учета и налогообложения: Учеб.пособие. - М.: финансы и статистика, 2000. - 352 с.
5. Богданов В., Степанов В. Организация обслуживания иностранных туристов в предприятиях питания туристско-экскурсионных учреждений. М, 1991. - 133 с.
6. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин. - 8-е изд., стереотип. - М.: Новое знание, 2005. - 336 с.
7. Винокуров В.А. Организация стратегического управления на предприятии. - М.: Центр экономики и маркетинга, 1996. - 160 с. (Библиотека хозяйственного руководителя, кн.5(8)).
8. Крупнов В.И., Крупнова Н.А. Менеджмент в бизнесе. - М.: Изд. "Новости", 1990. - 120 с.
9. Менеджмент организации: Учебное пособие / Под ред. проф. З.П.Румянцевой, д.э.н., проф. Н.А.Саломатина. - М.: Инфра-М, 1995. - 432 с.
10. Цандер Эрнст. Руководство малыми и средними предприятиями. Пер. с нем. 7-е изд, перераб. и доп. / Общ. Ред. Р.М.Гринева. - Обнинск: Государственный центр ИПК руководящих работников и специалистов Минатома РФ, 1994. - 174 с.
11. Веснин В.Р. Менеджмент для всех. - М.: Юрист, 1994. - 248 с.
12. Вершигора Е.Е. Менеджмент: Учеб. пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА
13. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учебник / Н.И. Кабушкин. - 5-е изд., стереотип. - Мн.: Новое знание, 2005. - 408 с.
14. Басовский Л.Е. Менеджмент: Учеб. пособие. - М.:ИНФРА-М, 2006. - 216 с

УТВЕРЖДАЮ:
Директор АНО ДПО
« Учебный центр
«КарелНОК»
Л.М.Синицкая
« »20 г.

Контрольное вопросы

Контрольные вопросы к экзамену:

1) Индустрия гостеприимства в данный период времени.
2) Понятие гостиничного менеджмента.
3) Рыночное хозяйство и его влияние на развитие индустрии гостеприимства.
4) Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства.
5) Цель и задачи гостиничного менеджмента.
6) Система управления индустрией гостеприимства.
7) Субъект и объект индустрии гостеприимства.
8) Факторы влияющие на индустрию гостеприимства.
9) Социальная сфера как внешняя среда индустрии гостеприимства.
10) Воздействие политики на индустрию гостеприимства.
11) Влияние политики на индустрию гостеприимства.
12) Технологии обеспечивающие развитие индустрию гостеприимства.
13) Виды воздействия индустрии гостеприимства на экологию.
14) Формирование гостиничного предложения.
15) Гостиничный регион.
16) Стратегическая цель региона и взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли).
17) Сфера деятельности региона индустрии гостеприимства.
18) Предприятия индустрии гостеприимства и их структура.
19) Виды гостиничных предприятий.
20) Формирование гостиничного предложения.
21) Гостиничный регион.
22) Стратегическая цель региона и взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли).
23) Сфера деятельности региона индустрии гостеприимства.
24) Предприятия индустрии гостеприимства и их структура.
25) Виды гостиничных предприятий.
26) Услуги предоставляемые предприятиями индустрии гостеприимства.
27) Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности.
28) Деятельность менеджера и его задачи.
29) Профессиональные требования к менеджеру.
30) Основные функции внутрифирменного управления.
31) Исходный этап планирования.
32) Особенности планирования экскурсионного менеджмента.
33) Цель и задачи экскурсионного менеджмента.
34) Маркетинг как функция управления и организационная структура экскурсионной фирмы.
35) Разработка экскурсионных услуг.
36) Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.
37) Характерные особенности услуг предприятия индустрии гостеприимства.
38) Особенности человеческих ресурсов.
39) Функции и задачи менеджера по персоналу.
40) Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.

VI. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Выпускник должен:

знать:

• основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета;

• историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений;

• теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу;

• историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и других средств размещения; организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения; архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения;

уметь:

• использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности;

• формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения;

• применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;

• применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности;

• применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;

владеть:

• навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи;

• способностью к деловым коммуникациям;

• методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений;

• системным мышлением, методами социально-культурных исследований, приемами и методами анализа проблем и явлений;

• основами формирования социальных отношений в обществе;

• навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной

деятельности;

• навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения;

• технологией разработки стандартов организации; методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; приемами работы с жалобами потребителей;

• основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе;

• методами проектирования гостиничной деятельности;

• приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микро-уровне, прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия; оценки полученных результатов.

VII. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Организационно-педагогические условия реализации Программы должны обеспечивать реализацию Программы в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся, соответствие применяемых средств, методов обучения возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Реализация Программы «Гостиничный менеджмент» должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими, как правило, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины и (или) богатый опыт деятельности в сфере предпринимательства.

Обучающиеся обеспечиваются консультационной поддержкой опытных организаторов и высокопрофессиональных преподавателей.

Информационно-методические и учебно-методические условия реализации Программы

Реализация Программы должна обеспечиваться доступом каждого слушателя к информационным ресурсам (библиотечным фондам, компьютерным базам данных и др.), по содержанию соответствующим темам дисциплин Программы, наличием учебников, учебно-методических пособий, разработок и рекомендаций по всем темам и по всем видам занятий, а также наглядными пособиями, аудио-, видео- и мультимедийными материалами. Источники учебной информации должны отвечать современным требованиям.

Методическое обеспечение учебного процесса включает также внутренние издания и разработки: методические указания и рекомендации, конспекты лекций, компьютерные обучающие программы, тесты и др.

Слушатель обеспечивается полным комплектом учебно-методических материалов по теме программы: учебно-методический материал на бумажном носителе, мультимедийные презентации и другие дополнительные материалы.

Материально-технические условия реализации Программы

КОГПОБУ «Кировский технологический колледж», реализуя данную Программу, располагает материально-технической базой, обеспечивающей нормальное и ритмичное проведение всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом и реализацию установленных требований.

Материально-техническое обеспечение соответствует действующей санитарно-технической норме.

VIII. СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.

Все дисциплины курса являются обязательными для изучения.

Требования к итоговой аттестации выпускников: на весь период обучения предусматривается формы контроля в виде зачета и выпускного экзамена по дисциплине «Гостиничный менеджмент» и реализуется в пределах времени, отведенного на ее изучение.

Вид обязательной итоговой аттестации - экзамен, который проводится с целью выявления индивидуальной эффективности усвоения знаний по темам Программы.

Критерии оценки:

При проведении итогового междисциплинарного экзамена в устной форме устанавливаются следующие критерии оценки знаний выпускников.

Оценка **«ОТЛИЧНО»-** глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин: логически последовательные, содержательные, полные и правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов экзаменационной комиссии.

Оценка **«ХОРОШО»** - твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, последовательные и правильные конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

Оценка «**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»-** твердое знание и понимание основных вопросов программы, правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах экзаменатора.

Оценка **«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»-** неправильный ответ на один из основных вопросов билета, грубые ошибки в ответе, непонимание сущности излагаемых ответов, неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

При успешном освоении данной Программы слушателям выдается **удостоверение установленного образца.**

Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а

также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются организацией, осуществляющей образовательную деятельность на бумажных носителях и (или) электронных носителях.

IX. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОГРАММЫ

Учебно-тематическим планом Программы, утвержденным директором организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса, утвержденными директором организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Материалами для проведения итоговой аттестации обучающихся, утвержденными директором организации, осуществляющей образовательную деятельность.